

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti atas Efektivitas Teknologi SMS *Banking* terhadap Kepuasan, Kemudahan, dan Kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap Bank BRI khususnya agar dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan mudah bagi para naabahnya. Objek dari penelitian ini adalah nasabah Bank BRI yang telah mengaplikasikan layanan SMS *banking*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer, dan pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner secara langsung dengan metode *Convenience Sampling*. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Efektivitas Teknologi SMS *Banking* terhadap Kepuasan, Kemudahan, dan Kenyamanan nasabah dalam bertransaksi berpengaruh terhadap nasabah dalam bertransaksi.

Kata Kunci: Efektivitas Teknologi SMS *banking*, Kepuasan, Kemudahan, dan Kenyamanan.

ABSTRACT

This study aimed to obtain evidence of the effectiveness of the SMS Banking Technology Satisfaction, Ease, and customer service in the transaction. The results of this study are expected to contribute to the Bank BRI in particular in order to provide a faster and easier for its customers. The object of the research is the BRI customers who have applied the SMS banking service. The data used in this study is Primary data, and data collection using questionnaires directly with Convenience Sampling method. These results indicate that the effectiveness of SMS Banking Technology to the satisfaction, ease, and comfort affect customers in transacting customers in the transaction.

Keywords: Effectiveness of SMS banking technology, Satisfaction, Ease, and Comfort.

DAFTAR ISI